

**ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA  
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES  
OFICINA DE CUMPLIMIENTO Y PROCESOS DE AVIACIÓN  
WASHINGTON, DC**

---

**Título 14 del Código de Reglamentos Federales, Parte 382**

**Trato no discriminatorio por  
incapacidad en el transporte aéreo**

Incluye reformas emitidas al mes de mayo del 2001 (por ejemplo, incluye la reforma con relación a aparatos elevadores para aeronaves con 31 asientos o más)

**TÍTULO 14 B AERONÁUTICA Y ESPACIO  
CAPÍTULO II B SECRETARÍA  
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE**

***PARTE 382***

***TRATO NO DISCRIMINATORIO POR INCAPACIDAD EN EL TRANSPORTE AEREO***

**Subparte A - Disposiciones generales**

- 382.1 Objeto.
- 383.3 Aplicabilidad.
- 382.5 Definiciones.
- 382.7 Prohibición general de discriminación.
- 382.9 Garantías por parte de los contratistas.

**Subparte B - Requisitos con relación a las instalaciones**

- 382.21 Accesibilidad a las aeronaves.
- 382.23 Instalaciones en los aeropuertos.

**Subparte C - Requisitos con relación a los servicios**

- 382.31 Negativa a prestar el servicio de transporte.
- 382.33 Requisitos de aviso previo.
- 382.35 Acompañantes.
- 832.37 Asignación de asientos.
- 382.38 Asientos
- 382.39 Prestación de servicios y equipos

- 382.40 Ayuda al embarcarse a aeronaves pequeñas.
  - 382.40a Ayuda al embarcarse a aeronaves grandes.
- 382.41 Almacenaje de equipos personales.
- 382.43 Trato de los dispositivos de ayuda para movilizarse y de ayuda en general.
- 382.45 Información para pasajeros.
- 382.47 Atención para personas con impedimentos auditivos.
- 382.49 Inspecciones de seguridad de los pasajeros. 382.51 Enfermedades contagiosas.
- 382.53 Certificados médicos.
- 382.55 Disposiciones varias.
- 382.57 Prohibición de cargos por atención prestada.

#### **Subparte D - Disposiciones administrativas**

- 382.61 Capacitación
- 382.63 Programas de las empresas de transporte aéreo
  - Autoridad, Título 49, Código de los Estados Unidos, Secciones 41702, 47105 y 41712
- 382.65 Procedimientos para el cumplimiento.
  - Fuente, Título 55 del Reglamento Federal, 8046, 6 de marzo de 1990, salvo se indique lo contrario

#### **SUBPARTE A B DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Sección 382.1 Objeto**

El objeto de esta parte es la implementación de la Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo de 1986 (Título 49, Código de los Estados Unidos, Sección 41705), el cual estipula que, al prestar transporte aéreo, ninguna línea aérea puede discriminar en contra de ninguna persona con incapacidad quien aparte de eso es admisible, por razón de dicha incapacidad.

##### **Sección 382.3 Aplicabilidad**

- (a) Salvo como se disponga en esta sección, esta parte se aplica a todas las empresas de transporte aéreo que prestan este servicio.
- (b) Las secciones 382.21 a 382.63 no se aplican a las empresas de transporte aéreo indirectas.
- (c) Esta parte no se aplica a las empresas extranjeras de transporte aéreo ni a las instalaciones de aeropuertos fuera de los Estados Unidos de América, sus territorios, posesiones y estados libres asociados.
- (d) Nada de lo que se encuentre en esta parte autorizará o requerirá que una empresa de transporte deje de cumplir con cualquier normativa de seguridad aplicable de la Administración de Aviación Federal.
- (e) La fecha de cumplimiento para las siguientes disposiciones de esta parte es el 4 de junio de 1990.

##### **Sección 382.7 (b)**

**Sección 382.21** (c)

**Sección 382.31** (e)

**Sección 382.33** (f)

**Sección 382.35** (d), (e)

**Sección 382.37** (b), (c)

**Sección 382.39** (a) (segunda oración del lenguaje de introducción); (a)(1) y (a)(2), con relación a la adquisición de equipos; (a)(3); (b)(3); (b)(4)

**Sección 382.41** (d), (e)(2), (f)

**Sección 382.45** (a), (c)

**Sección 382.47** (a)

**Sección 382.49** (b), (c)

**Sección 382.65** (a), (b)(2).

(f) La fecha de cumplimiento para las siguientes disposiciones de esta parte es el 5 de agosto de 1990:

**Sección 382.9**

**Sección 382.23** (e)

**Sección 382.33** (d)

**Sección 382.51**

**Sección 382.53** (c).

(g) La fecha de cumplimiento para las siguientes disposiciones de esta parte es el 5 de octubre de 1990:

**Sección 382.35** (b)(2), (b)(3)

**Sección 382.41** (g), con relación a la aceptación y almacenaje de baterías que requieren embalaje para materiales peligrosos, para empresas de transporte que, al 6 de marzo de 1990, tenían una política de no cargar ningún material peligroso.

**Sección 382.5 Definiciones.**

De la manera en que se usa en esta Parte:

*Empresa de transporte aéreo o empresa de transporte* significa cualquier ciudadano de

los Estados Unidos de América que se compromete, ya sea directa o indirectamente o por medio de un contrato de alquiler o de cualquier otro acuerdo, a participar en el transporte aéreo.

*Aeropuerto de empresas de transporte aéreo* significa un aeropuerto público, de servicio comercial, que embarca 2.500 pasajeros o más al año en aeronaves y que recibe servicio aéreo programado.

*Transporte aéreo* significa el transporte aéreo interestatal, exterior o extranjero, o el transporte de correo por avión, según la definición que se encuentra en la Ley Federal de Aviación.

*Departamento o Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés)* significa el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América.

*Administración de Aviación Federal (FAA, por sus siglas en inglés)* es una autoridad operativa de administración del Departamento.

*Instalación* significa toda o cualquier parte de aeronaves, edificios, estructuras, equipos, carreteras, rutas, estacionamientos y cualquier otro bien mueble o inmueble, que normalmente usan los pasajeros o posibles pasajeros que visiten o usen el aeropuerto, en la medida en la cual la empresa de transporte ejerce control sobre la selección, diseño, construcción o modificaciones a los bienes.

*Una persona con incapacidad* significa una persona que tiene un impedimento físico o mental que limita considerablemente, temporal o permanentemente, una o más actividades principales de la vida, que tiene un historial de dicho impedimento o se le considera como que tiene dicho impedimento. De la manera en que se usa en esta definición, la frase:

(a) *Impedimento físico o mental* significa:

(1) cualquier trastorno o condición fisiológica, desfiguración estética o pérdida anatómica que afecte a uno o más de los siguientes sistemas corporales: neurológico, musculoesquelético, órganos especiales de los sentidos, respiratorio incluidos los órganos del habla, cardiovascular, reproductivo, digestivo, genitourinario, hémico y linfático, cutáneo y endocrinológico; o

(2) cualquier trastorno mental o psicológico, como retraso mental, síndrome cerebral orgánico, enfermedad emocional o mental y dificultades específicas en el aprendizaje

El término *impedimento físico o mental* incluye, sin limitación, enfermedades y condiciones como impedimentos ortopédicos, visuales, del habla y auditivas; parálisis cerebral, epilepsia, distrofia muscular, esclerosis múltiple, cáncer, enfermedad cardíaca, diabetes, retraso mental, enfermedades emocionales, drogadicción y alcoholismo.

(b) *Actividades principales de la vida* significa funciones tales como atenderse a sí mismo, realizar actividades manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender y trabajar.

(c) *Tiene un historial de dicho impedimento* significa que tiene antecedentes de haber tenido un impedimento físico o mental o que ha sido clasificado o

erróneamente clasificado como que lo ha tenido, impedimento éste que limita considerablemente una o más actividades principales de la vida.

(d) *Se considera que tiene un impedimento* significa que:

- (1) Tiene un impedimento físico o mental que no limita considerablemente sus actividades principales de la vida pero que la empresa de transporte lo trata como que constituye dicha limitación;
- (2) Tiene un impedimento físico o mental que limita considerablemente una actividad principal de vida sólo como resultado de las actitudes de otros hacia tal deficiencia; o
- (3) No tiene ninguna de los impedimentos anteriormente mencionadas en esta definición pero la empresa de transporte lo trata como si tuviera dicho impedimento.

*Empresa de transporte indirecta* significa una persona que no participa directamente en la operación de una aeronave y que vende servicios de transporte aéreo al público en general en calidad distinta a un agente autorizado de la empresa de transporte.

*Persona admisible con incapacidad* significa una persona con incapacidad que

- (a) Con relación a acompañar o encontrarse con un viajero, al uso de transporte terrestre, al uso de las instalaciones del terminal u obtener información acerca de los horarios, tarifas o política, toma aquellas medidas necesarias para valerse de las instalaciones o de los servicios que la empresa de transporte ofrece al público en general con las adaptaciones razonables, según sea necesario, que presta la empresa de transporte;
- (b) Con relación a conseguir un boleto para transporte aéreo en una empresa de transporte aéreo, ofrece o de buena fe intenta ofrecer comprar o de otra manera conseguir dicho boleto en forma válida;
- (c) Con relación a conseguir transporte aéreo u otros servicios o adaptaciones al servicio requeridos por esta parte:

- (1) Compra o tiene un boleto válido para el transporte aéreo en una aerolínea y se presenta en el aeropuerto con el fin de viajar en el vuelo para el cual se ha comprado o conseguido el boleto; y

- (2) Cumple con los requisitos razonables y no discriminatorios del contrato de transporte que se aplican a todos los pasajeros;

*Servicio aéreo programado* significa cualquier vuelo programado en la edición actual de la Guía Oficial de las Aerolíneas, el programa publicado de la empresa de transporte o el sistema de reservaciones computarizado que la empresa de transporte utiliza.

### **Sección 382.7 Prohibición general de discriminación**

(a) Una empresa de transporte no deberá, directa o a través de acuerdos contractuales, de licencia u otros arreglos:

- (1) Discriminar al proveer transporte aéreo, en contra de ninguna persona con

- incapacidad quien, aparte de eso, es admisible, por razón de dicha incapacidad;
- (2) Exigir que una persona con incapacidad acepte servicios especiales (incluido, sin limitación, a subir antes de los otros pasajeros) que el pasajero no ha solicitado;
- (3) Excluir a una persona admisible con incapacidad de cualquier transporte aéreo o negarle a la persona dicho beneficio o servicios relacionados que se encuentren al alcance de otras personas, aún si hay servicios por separado o distintos para las personas con incapacidad, salvo cuando esté permitido específicamente en otra sección de esta parte; o
- (4) Tomar cualquier acción adversa para una persona por la declaración de la persona, a nombre propio o a través de otros o a favor de otros, sobre los derechos protegidos por esta parte o que la Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo protege.

(b) Si una empresa de transporte aéreo indirecta ofrece instalaciones o servicios para pasajeros que están cubiertos por otras empresas de transporte aéreo a través de las secciones 382.21 al 382.55, la empresa de transporte indirecta deberá hacerlo de manera que concuerde con aquellas secciones.

(c) Además de cumplir con los otros requisitos de esta parte, las empresas de transporte deberán modificar las políticas, prácticas o instalaciones, según sea necesario, para asegurar que no haya discriminación, en coherencia con las normas de la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación y sus reformas. Las empresas de transporte no tienen que hacer modificaciones que constituirían una carga indebida o que alterarían su programa de manera fundamental.

### **Sección 382.9 Garantías por parte de los contratistas.**

Los contratos de las empresas de transporte con contratistas que prestan servicio a los pasajeros, incluidos los acuerdos de las empresas de transporte de designación con agencias de viajes (excluidos los agentes de viajes que no son ciudadanos de los Estados Unidos de América y que prestan servicios a las empresas de transporte aéreo fuera de los Estados Unidos de América, sus territorios y estados libres asociados), incluirán una cláusula que asegure

(a) Que no haya discriminación por parte de los contratistas en actividades realizadas a nombre de las empresas de transporte, por motivo de incapacidad, de acuerdo con esta sección; y

(b) Que los empleadores de los contratistas cumplan con las directivas emitidas por los Funcionarios de Resolución de Quejas (CRO, por sus siglas en inglés) de la empresa de transporte, según lo dispuesto en la Sección 382.65

### **Secciones 382.11 al 382.19 [Reservado]**

## **SUBPARTE B B REQUISITOS CON RELACIÓN A LAS INSTALACIONES**

### **Sección 382.21 Accesibilidad a las aeronaves.**

(a) Los siguientes requisitos se aplican a aeronaves nuevas que operen según el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, parte 121, para las cuales la empresa de transporte

hizo el pedido después del 5 de abril de 1990 o que fueron entregadas a la empresa de transporte después del 5 de abril de 1992:

(1)(i) Las aeronaves con 30 asientos para pasajeros o más, en las cuales los asientos de pasillo para pasajeros tienen apoyabrazos, tendrán los apoyabrazos móviles de pasillo en por lo menos la mitad de los asientos de pasillo para pasajeros.

(ii) Dichos apoyabrazos no se requieren en los asientos del pasillo en los cuales no sea factible tener un apoyabrazos móvil o en los asientos del pasillo que un pasajero con un impedimento de movilidad no pueda usar debido a una norma de seguridad de la FAA

(iii) Para las aeronaves equipadas con apoyabrazos móviles de pasillo, como lo requiere este párrafo, las empresas de transporte deberán estructurar cabinas o establecer sistemas administrativos para asegurar que las personas con impedimentos de movilidad u otras personas con incapacidad puedan sentarse fácilmente en las filas que tienen apoyabrazos móviles que dan al pasillo.

(2) Las aeronaves con 100 asientos para pasajeros o más tendrán un espacio prioritario en la cabina diseñado para guardar por lo menos una silla de ruedas plegable;

(3) Las aeronaves con más de un pasillo en los cuales haya baños deberán incluir por lo menos un baño accesible. Este baño deberá permitir que una persona admisible con incapacidad entre, maniobre adentro según sea necesario para usar todas las instalaciones del baño, y salga, usando la silla de ruedas que hay a bordo de la aeronave. El baño accesible deberá darles a las personas que usen la silla de ruedas a bordo, privacidad equivalente a la que se les da a los usuarios ambulatorios. El baño tendrá una puerta que se pueda cerrar con candado, botones de llamada accesibles, barras para agarrarse, llaves de agua y otros controles y dispositivos surtidores que sean adecuados para el uso de personas admisibles incapacitadas, incluidos los usuarios de sillas de ruedas y las personas con impedimentos manuales;

(4)(i) Las aeronaves con más de 60 asientos para pasajeros que tengan un baño accesible, ya sea o no un requisito tener dicho baño conforme al párrafo (a)(3) de esta sección, estarán equipados con una silla de ruedas que opere a bordo para el uso de los pasajeros.

(ii) La empresa de transporte deberá asegurar que se ofrezca una silla de ruedas que opere a bordo para un vuelo que use una aeronave con más de 60 asientos para pasajeros a solicitud (con aviso previo según lo dispuesto en la Sección 382.33(b)(8)) de una persona admisible con incapacidad, quien le informa a la empresa de transporte que él o ella puede usar un baño inaccesible pero que no puede ir del asiento al baño, sin una silla de ruedas de uso a bordo.<sup>1</sup>

(iii) Las sillas de ruedas a bordo tendrán apoyapiés, apoyabrazos móviles o desmontables, sistemas adecuados de restricción del ocupante, respaldar con una altura que permita que se ayude a los pasajeros a trasladarlos, manijas estructuralmente sólidas para maniobrar la silla cuando está ocupada y seguros para las llantas u otros medios adecuado para evitar el movimiento de la silla durante el traslado o durante turbulencias. La silla estará diseñada para que sea

compatible con el espacio donde hay que maniobrar, el ancho del pasillo y la altura del asiento de la aeronave en la cual se va a usar y que sea fácil para el personal de la empresa de transporte empujar, jalar y voltear en el entorno de la cabina.

(b)(1) A excepción de lo dispuesto en el párrafo (b)(2) de esta sección, una aeronave en servicio en la fecha de entrada en vigencia de esta parte (5 de abril de 1990) no tendrá que ser retroadaptada con el único fin de mejorar la accesibilidad.

(2) A más tardar el 5 de abril de 1992, cada empresa de transporte deberá acatar lo dispuesto en el párrafo (a)(4) de esta sección con respecto a toda aeronave con más de 60 asientos para pasajeros que funciona según el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, parte 121.

(c) Cada vez que a una aeronave que opera según el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, parte 121, que no tiene las características de accesibilidad expuestas en el párrafo (a) de esta sección, se le reemplace elementos del interior de la cabina o baños, o el reemplazo de asientos existentes con nuevos asientos fabricados, la empresa de transporte deberá cumplir con los requisitos del párrafo (a) de esta sección con respecto a la(s) característica(s) afectada(s) de la aeronave.

(d) Las aeronaves que operan según el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, parte 121, con menos de 30 asientos para pasajeros (con respecto a los requisitos del párrafo (a)(1) de esta sección, menos de 100 asientos para pasajeros (con respecto a los requisitos del párrafo (a)(2) de esta sección ó 60 o menos asientos para pasajeros (con respecto a los requisitos del párrafo (a)(4) de esta sección y las aeronaves que operan según el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, parte 135, deberán cumplir con los requisitos de esta parte en la medida en que no sea incoherente con las limitaciones de configuración estructural, de peso y equilibrio, operacional e interior.

(e) Cualquier reemplazo o restauración de la cabina de la aeronave no deberá reducir la accesibilidad existente a un nivel inferior del que se especifica en esta parte.

(f) Las empresas de transporte deberán mantener las características de accesibilidad de la aeronave en perfectas condiciones de uso.

### **Sección 382.23 Instalaciones en los aeropuertos**

(a) Esta sección se aplica a todas las instalaciones y servicios de las terminales que una empresa de transporte posee, arrienda u opera a cualquier título en un aeropuerto de servicio comercial, incluidas las instalaciones de estacionamiento y de transporte terrestre.

- (b) Las empresas de transporte aéreo deberán asegurar que las instalaciones y los servicios del terminal que están sujetos a esta sección sean de fácil acceso y uso de las personas con incapacidad, incluidas las personas que usan sillas de ruedas. Se considerará que las empresas de transporte aéreo cumplen con esta obligación de la Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo si cumplen con los requisitos que se aplican a los lugares de alojamiento y servicio al público, según lo dispuesto por las normativas del Departamento de Justicia (DOJ, por sus siglas en inglés) que implementan el Título III de la Ley para Americanos con Incapacidades (ADA, por sus siglas en inglés).
- (c) La empresa de transporte deberá asegurar que haya un camino accesible entre la puerta de embarque y el área desde donde se sube a la aeronave.
- (d) Los sistemas de transporte entre terminales, incluidos, sin limitación, los vehículos de puente aéreo y de transporte de personas, deberán cumplir con los requisitos aplicables de la norma de la ADA del Departamento de Transporte.
- (e) Las Directrices de Accesibilidad de la Ley para Americanos con Incapacidades (ADAAG, por sus siglas en inglés), incluida la sección 10.4 con respecto a instalaciones de los aeropuertos, deberán ser la norma para accesibilidad según esta sección.
- (f) Los contratos o acuerdos de arrendamiento entre las empresas de transporte y los operadores de aeropuertos con respecto al uso de las instalaciones del aeropuerto deberán establecer las responsabilidades respectivas de las partes para la provisión de instalaciones y servicios accesibles a las personas con incapacidad, de conformidad con esta parte para las empresas de transporte y la sección 504 aplicable y las normas de la ADA del Departamento de Transporte y del Departamento de Justicia para operadores de aeropuertos.

[Reforma 6, Título 61 de los Reglamentos Federales, 56423, 1º de noviembre de 1996]

### **Sección 382.25 al 382.29 [Reservado]**

## **SUBPARTE C B REQUISITOS CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS**

### **Sección 382.31 Negativa a prestar el servicio de transporte.**

- (a) Salvo que esté específicamente autorizado por una disposición de esta parte, una empresa de transporte no podrá negarse a prestar transporte a una persona admisible con incapacidad, con base en su incapacidad.
- (b) Una empresa de transporte no podrá negarse a prestar transporte a una persona admisible con incapacidad, tan solo porque la incapacidad de la persona resulta en una apariencia o un comportamiento involuntario que pueda ofender, molestar o causar inconvenientes a los miembros de la tripulación o a otros pasajeros.
- (c) Una empresa de transporte no podrá negarse a prestar transporte a personas admisibles con incapacidad, limitando el número de dichas personas a las que se les permite viajar en un dado vuelo.
- (d) El personal de la empresa de transporte, según lo autoriza el Título 49, Código de los

Estados Unidos, Sección 44902, o el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 91.8, o el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 121.533, podrá negarse a prestar transporte a cualquier pasajero por motivos de seguridad, y podrá negarse a prestar transporte a cualquier pasajero cuyo transporte pudiera violar los Reglamentos Federales de Aviación. Al ejercer esta autoridad, el personal de la empresa de transporte no discriminará en contra de ninguna persona admisible con incapacidad, con base en la incapacidad, y sus medidas no deberán ser incompatibles con las disposiciones de esta Parte. En el caso de que dicha medida sea incompatible con las disposiciones de esta Parte, la empresa de transporte estará sujeta a los recursos que se disponen conforme a la Sección 382.65.

(e) Cuando una empresa de transporte se niega a prestar transporte a cualquier persona con base en algo relacionado con la incapacidad de la persona, la empresa de transporte deberá especificarle a la persona por escrito, la base de la negativa, incluida, cuando corresponda, la base razonable y específica para la opinión de la empresa de transporte de que el transportar a la persona sería o podría ser comprometer la seguridad del vuelo. Esta explicación por escrito deberá suministrarse dentro de un plazo de diez días calendario a partir de la negativa del transporte.

### **Sección 382.33 Requisitos de aviso previo.**

(a) A excepción de lo dispuesto en el párrafo (b) de esta sección, una empresa de transporte no deberá exigir que una persona admisible con incapacidad dé aviso previo de su intención de viaje o de su incapacidad, como condición de recibir transporte o de recibir los servicios o el espacio que es requisito en esta parte.

(b) Una empresa de transporte podrá exigir un aviso previo de hasta 48 horas y chequeo para el vuelo una hora antes cuando se trate de una persona admisible con incapacidad que desea recibir alguno de los siguientes servicios, clases de equipo o adaptaciones:

(1) Oxígeno médico para su uso a bordo de la aeronave, si es que el vuelo cuenta con este servicio;

(2) Transporte de una incubadora, si el vuelo cuenta con este servicio;

(3) Conexión para un respirador a la línea de suministro eléctrico de la aeronave, si es que se cuenta con este servicio en el vuelo;

(4) Cabida para un pasajero que tiene que viajar en una camilla, si es que se cuenta con este servicio en el vuelo;

(5) Transporte de una silla de ruedas eléctrica en un vuelo programado para una aeronave de menos de 60 asientos;

(6) Provisión por parte de la empresa de transporte, de material de embalaje para materiales peligrosos para una batería para una silla de ruedas u otro dispositivo de

ayuda;

(7) Cabida para un grupo de diez o más personas admisibles con incapacidad, que hacen reservaciones y viajan en grupo; y

(8) Provisión de una silla de ruedas de a bordo, en una aeronave que no tiene baño accesible.

(c) Si un pasajero no cumple con los requisitos de aviso previo o de hacer el chequeo de vuelo por adelantado que han sido establecidos por la empresa de transporte de acuerdo con esta sección, la empresa de transporte aéreo prestará el servicio, el equipo o dará cabida, de todas maneras, si es que puede hacerlo luego de un esfuerzo razonable, sin demorar el vuelo.

(d) Los sistemas de reservaciones y otros sistemas administrativos de las empresas de transporte deberán asegurar que cuando las personas admisibles con incapacidad, den aviso previo según lo dispuesto en esta sección, el aviso previo se anote y se transmita debidamente a los empleados que tienen la responsabilidad de prestar el servicio con respecto al cual el aviso se envió.

(e) Si la persona admisible con incapacidad da el aviso que la empresa de transporte requiere para un servicio según el párrafo (b) de esta sección, la empresa de transporte deberá asegurar que se preste el servicio solicitado.

(f) Si una persona admisible con incapacidad da aviso previo a la empresa de transporte y la persona se ve obligada a cambiarse al vuelo de otra empresa de transporte por la cancelación del vuelo original o la substitución de equipo inaccesible, la primera empresa de transporte aéreo deberá, hasta donde le sea posible, prestar asistencia a la segunda empresa de transporte en la prestación del servicio solicitado a la primera empresa de transporte por dicha persona.

### **Sección 382.35 Acompañantes.**

(a) Salvo como se disponga en esta sección, una empresa de transporte no exigirá que una persona admisible con incapacidad viaje con un acompañante como condición de que se le preste transporte aéreo. Una preocupación de parte del personal de la empresa de transporte aéreo de que una persona con incapacidad pudiera necesitar las instalaciones de baño inaccesibles o pudiera por lo demás necesitar ayuda especial extensa por necesidades personales que el personal de la empresa de transporte aéreo no está obligado a extender, no es razón para que la empresa de transporte aéreo pueda exigir un acompañante.

(b) Una empresa de transporte puede requerir que una persona admisible con incapacidad, quien reúne cualquiera de los siguientes requisitos, viaje con acompañante como condición de que se le dé transporte aéreo, si la empresa de transporte establece que es imprescindible que tenga un acompañante, por razones de seguridad:

(1) Una persona que viaja en una camilla o en una incubadora. El acompañante de dicha persona debe ser capaz de atender las necesidades médicas del pasajero durante el vuelo;

(2) Una persona que, dada una incapacidad intelectual, no puede comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad del personal de la empresa de transporte, incluida la explicación de seguridad requerida por el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 121.571 (a) (3) y (a) (4) o el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 135.117 (b);

(3) una persona con impedimento de movilidad tan severo que la persona no puede ayudarse a sí misma en el proceso de evacuación de la aeronave;

(4) Una persona que tiene impedimentos auditivos así como impedimentos visuales serios, si la persona no puede establecer algún tipo de comunicación con el personal de la empresa de transporte aéreo, que permite la transmisión de la explicación de seguridad requerida por el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 121.571 (a) (3) y (a) (4) o el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 135.117 (b);

(c) Si la empresa de transporte establece que una persona que cumple con los criterios del párrafo (b)(2), (b)(3) o (b)(4) de esta sección debe viajar con un acompañante, contrario a lo que la propia persona estime de que él o ella puede viajar independientemente, la empresa de transporte no cobrará por el transporte del acompañante.

(d) Si, debido a que no hay un asiento disponible en un vuelo para un acompañante, quien la empresa de transporte ha decidido es necesario, una persona con incapacidad que tiene una reservación confirmada no puede viajar en el vuelo, la persona con incapacidad tendrá derecho a que se le indemnice por habersele negado embarcarse, según lo dispuesto en el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, Parte 250.

(e) Para fines de decidir si un asiento se encuentra disponible para un acompañante, se considerará a el/la acompañante como que se ha chequeado para el vuelo al mismo tiempo que la persona con incapacidad.

### **Sección 382.37 Asignación de asientos.**

(a) Las empresas de transporte no excluirán a ninguna persona admisible con incapacidad de cualquier asiento en una fila de salida u otro lugar, ni exigirá que dicha persona admisible con incapacidad se siente en algún asiento en particular, por motivo de la incapacidad, salvo cuando sea para cumplir con los requisitos de una normativa de seguridad de la Administración de Aviación Federal o según lo dispuesto en esta sección.

(b) Si la incapacidad de una persona resulta en un comportamiento activo involuntario que resultaría en que se le niegue el transporte a la persona según la Sección 382.31, y el problema de seguridad podría ser mitigado hasta un punto que permita que se transporte a la persona de manera compatible con la seguridad si que la persona se sienta en un lugar

específico, la empresa de transporte le ofrecerá a la persona ese asiento en un lugar específico como alternativa a que se le deniegue el transporte.

(c) Si no se puede dar cabida a un animal de servicio en el lugar donde está el asiento de la persona admisible con incapacidad a quien el animal acompaña (véase la Sección 382.55 (a)(2)), la empresa de transporte le ofrecerá al pasajero la opción de moverse con el animal a un asiento, si lo hubiere a bordo, donde se pueda dar cabida al animal, como una alternativa a exigir que el animal viaje con el equipaje chequeado.

### **382.38 Asientos**

(a) A solicitud de una persona que se identifica ante una empresa de transporte como que tiene una incapacidad especificada en este párrafo, la empresa de transporte deberá prestar los siguientes servicios de asiento, con sujeción a las disposiciones de esta sección:

(1) Para un pasajero que usa una silla de pasillo para obtener acceso a la aeronave y que no puede trasladarse fácilmente por sobre un apoyabrazos fijo de pasillo, la empresa de transporte aéreo deberá ofrecer un asiento en una fila con un apoyabrazos móvil de pasillo.

(2) La empresa de transporte deberá ofrecer un asiento al lado de un pasajero con incapacidad que viaja, para una persona que ayuda a la persona en las siguientes circunstancias:

(i) Cuando una persona con incapacidad viaja con un acompañante para su atención personal, quien estará desempeñando funciones durante el vuelo para la persona, funciones que el personal de la aerolínea no tiene la obligación de hacer (por ejemplo, ayuda para comer);

(ii) Cuando una persona con un impedimento visual viaja con un lector/ayudante que estará desempeñando funciones para la persona durante el vuelo; o

(iii) Cuando una persona con un impedimento auditivo viaja con un intérprete que estará desempeñando funciones para la persona durante el vuelo.

(3) Para una persona que viaja con un animal de servicio, la empresa de transporte proporcionará, según lo solicite la persona, ya sea un asiento de mamparo u otro asiento que no sea de mamparo.

(4) Para una persona con una pierna inmovilizada o fusionada, la empresa de transporte ofrecerá un asiento de mamparo u otro asiento que ofrezca mayor espacio para las piernas que los otros asientos, en el lado del pasillo que mejor dé cabida a la incapacidad de la persona.

(b) Una empresa de transporte que ofrezca asignación de asientos por adelantado deberá

cumplir con los requisitos del párrafo (a) de esta sección mediante cualquiera de los siguientes métodos:

(1) La empresa de transporte puede Abloquear@ un número adecuado de asientos que se usan para tener cabida para los asientos requeridos por esta sección.

(i) La empresa de transporte no deberá asignar estos asientos a los pasajeros que no necesiten cabida en los asientos según lo dispuesto en este párrafo hasta 24 horas antes de la hora programada de salida del vuelo.

(ii) En cualquier momento hasta las 24 horas antes de la salida programada del vuelo, la empresa de transporte deberá asignar un asiento que cumpla con los requisitos de esta sección a una persona que así lo solicite.

(iii) Si una persona con incapacidad no hace la solicitud por lo menos 24 horas antes de la salida programada del vuelo, la empresa de transporte aéreo deberá cumplir con la solicitud de la persona hasta donde sea factible, pero no tiene la obligación de que, con este fin, reasigne un asiento asignado a otro pasajero.

(2) La empresa de transporte puede designar un número adecuado de asientos para dar cabida de acuerdo a los requisitos de esta sección como Asientos prioritarios@ para personas con incapacidad.

(i) La empresa de transporte aéreo deberá dar aviso de que todos los pasajeros que han sido asignados estos asientos (aparte de los pasajeros con incapacidades enumeradas en el párrafo (a) de esta sección) podrán ser reasignados a otro asiento, de ser necesario, para dar cabida en los asientos que requiere esta sección. La empresa de transporte puede dar este aviso a través de su sistema de reservaciones computarizado, información verbal emitida por el personal de reservaciones, avisos en los boletos, anuncios en las puertas de embarque, avisos en los mostradores, tarjetas o avisos en los asientos, literatura para viajeros frecuentes u otro medio que sea del caso.

(ii) La empresa de transporte aéreo deberá asignar un asiento que cumpla con los requisitos de esta sección a una persona que solicite que se le dé cabida y que se chequee por lo menos una hora antes de la hora programada de salida del vuelo. Si todos los asientos designados como de prioridad que darían cabida a la persona, han sido asignados a otros pasajeros, la empresa de transporte reasignará los asientos de los otros pasajeros, según sea necesario, para brindar el espacio requerido.

(iii) Si la persona con incapacidad no se chequea por lo menos una hora antes de la salida programada del vuelo, la empresa de transporte deberá cumplir con la solicitud de la persona hasta donde sea factible, pero no se requiere que, con ese fin, reasigne el asiento a otro pasajero.

(c) A solicitud de una persona que se identifica ante una empresa de transporte aéreo como que tiene una incapacidad aparte de una de las cuatro categorías enumeradas en el

párrafo (a) de esta sección y como alguien que necesita un servicio de asignación de asiento para poder tener fácil acceso y poder usar los servicios de transporte aéreo de la empresa de transporte, una empresa de transporte que asigna asientos por adelantado prestará dicho servicio, según lo que se describe en este párrafo.

(1) Una empresa de transporte que cumple con el párrafo (a) de esta sección a través del mecanismo de Asignación de asientos en bloque@ del párrafo (b)(1) de esta sección, deberá implementar los requisitos de este párrafo de la siguiente manera:

(i) Cuando el pasajero con incapacidad que no se describe en el párrafo (a) de esta sección hace una reservación más de 24 horas antes de la hora de salida programada del vuelo, la empresa de transporte no tiene la obligación de ofrecer a los pasajeros uno de los asientos bloqueados para el uso de pasajeros con incapacidades enumeradas en el párrafo (a) de esta sección.

(ii) Sin embargo, la empresa de transporte deberá asignar al pasajero cualquier asiento que no haya sido ya asignado a otro pasajero, que dé cabida a las necesidades del pasajero, aún si ese asiento no está disponible para asignación a la población general de pasajeros al momento de la solicitud.

(2) Una empresa de transporte que cumple con esta sección a través del mecanismo de Asientos prioritarios designados@ del párrafo (b)(2) de esta sección, deberá implementar los requisitos de este párrafo de la siguiente manera:

(i) Cuando un pasajero con incapacidad que no está descrita en el párrafo (a) de esta sección hace una reservación, la empresa de transporte le asignará al pasajero cualquier asiento, que aún no haya sido asignado a otro pasajero, que dé cabida a las necesidades del pasajero, aún si ese asiento no esté disponible para asignación a la población general de pasajeros al momento de la solicitud.

(ii) Si dicho pasajero es asignado a un asiento designado como prioritario, él o ella podrá ser reasignado a otro asiento según lo dispuesto en el párrafo (b)(2) de esta sección.

(d) Una empresa de transporte que no ofrece asignación de asientos por adelantado dará cabida en cuanto a asientos a las personas descritas en los párrafos (a) y (c) de esta sección, permitiéndoles embarcarse al avión antes que los otros pasajeros, incluidos otros pasajeros que se embarcan antes del resto de los pasajeros, para que las personas que necesitan se les dé cabida en los asientos puedan escoger los asientos que mejor satisfagan sus necesidades si ellos han hecho uso de la opción que se les ofrece de pre-embarcarse.

(e) Una empresa de transporte puede cumplir con los requisitos de esta sección a través de un método alternativo no especificado en los párrafos (b) a (d) de esta sección. Una empresa de transporte que desea hacerlo deberá la aprobación por escrito del Departamento de Transporte (la Secretaría) antes de implementar un método alterno.

(f) La empresa de transporte deberá asignar un asiento, dando cabida a lo solicitado por una persona con incapacidad, según se especifica en esta sección, aún si, por lo demás, no hay disponibilidad del asiento para asignación a la población general de pasajeros al momento de la solicitud de la persona.

(g) Si la empresa de transporte ya le ha dado el asiento a una persona con incapacidad para darle cabida a un requisito del párrafo (a) o (c) de esta sección, la empresa de transporte no deberá reasignar a esa persona a otro asiento, en respuesta a una solicitud subsiguiente de otra persona con incapacidad, sin el consentimiento previo de la primera persona.

(h) Bajo ninguna circunstancia se le negará el transporte a una persona en un vuelo, para poder dar cabida de acuerdo a los requisitos de esta sección.

(i) Las empresas de transporte no tienen la obligación de dar más de un asiento por boleto o de proveer un asiento en una clase de servicio aparte de la que el pasajero ha comprado.

(j) Al responder a las solicitudes de personas para poder ofrecer plazas requeridas por esta sección, las empresas de transporte cumplirán con las normas de seguridad de la Administración de Aviación Federal, incluidas aquellas relativas a asientos en la salida (véase el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 121.585 y 135.129).

(k) Las empresas de transporte tienen el requisito de cumplir con esta sección a partir del 30 de septiembre de 1998.

### **Sección 382.39 Prestación de servicios y equipo.**

Las empresas de transporte deberán asegurar que se presten los siguientes servicios y equipos a las personas admisibles con incapacidad:

(a) Las empresas de transporte deberán prestar la ayuda solicitada por una persona admisible con incapacidad o por una persona que lo solicite a nombre de dicha persona, o que el personal de la aerolínea ofrezca y que la persona admisible con incapacidad acepte al embarcarse y bajar de la aeronave. La empresa de transporte aéreo que entrega tendrá la responsabilidad de prestar ayuda al hacer la conexión de vuelo y el transporte entre puertas de embarque.

(1) Esta ayuda incluirá, según sea necesario, el personal de servicio y el uso de sillas de rueda de suelo, sillas de rueda para embarcarse, sillas de ruedas de a bordo, donde se ofrezcan de conformidad con esta parte, y rampas o aparatos elevadores mecánicos.

(2) El embarque será a través de puentes de embarque de entrada nivelada o salas accesibles de preembarque para pasajeros, donde se cuente con estos medios. Cuando no se cuente con estos medios, la ayuda a embarcarse a aeronaves con 30 asientos para pasajeros o menos, se deberá prestar según lo expuesto en la Sección 382.40, y la ayuda a embarcarse a aeronaves con 31 asientos o más se deberá prestar según lo expuesto en la

Sección 382.40a. Bajo ninguna circunstancia, el personal de la empresa de transporte cargará a un pasajero en sus manos, con el fin de prestar ayuda al embarcarse o al bajar (por ejemplo, cargar directamente el cuerpo del pasajero en los brazos de uno o más miembros del personal para efectuar un cambio de nivel que el pasajero necesita para ingresar o salir de la aeronave). Solo se permite cargar a un pasajero en sus propias manos durante evacuaciones de emergencia.

(3) Las empresas de transporte no deberán dejar a un pasajero con incapacidad desatendido en una silla de ruedas de suelo, en una silla de ruedas para embarcarse o en otro dispositivo en el cual el pasajero no sea independientemente móvil, por más de 30 minutos.

(b) Las empresas de transporte deberán prestar servicios dentro de la cabina de la aeronave, según lo soliciten las personas con incapacidad o alguien a nombre de éstas, o cuando lo ofrezca el personal de la empresa de transporte y lo acepten las personas con incapacidad, de la siguiente manera:

(1) Ayuda para movilizarse de un asiento a otro, como parte de los procesos de embarque y desembarque;

(2) Ayuda al prepararse para comer, como abrir paquetes e identificar la comida;

(3) Si hay una silla de ruedas de uso a bordo de la aeronave, ayuda con el uso de la silla de ruedas de a bordo para que la persona pueda trasladarse al baño y de regreso del baño;

(4) Ayuda a una persona semi-ambulatoria al moverse al baño y de regreso, que no incluya levantar o cargar a la persona; o

(5) Ayuda al cargar y retirar artículos de mano, incluidos los de ayuda para movilizarse y otros dispositivos de ayuda guardados a bordo, de conformidad con la Sección 382.41.

(c) No es requisito que las empresas de transporte presten ayuda especial extensa a las personas admisibles con incapacidad. Para fines de esta sección, la ayuda especial extensa incluye las siguientes actividades:

(1) Ayuda al comer en sí;

(2) Ayuda dentro del baño o ayuda en el asiento del pasajero con funciones de eliminación;

(3) Prestar atención médica.

### **Sección 382.40 Ayuda al embarcarse a aeronaves pequeñas.**

(a) Los párrafos (b) y (c) de esta sección se aplican a las empresas de transporte que se dedican a llevar pasajeros con aeronaves que tienen de 19 a 30 asientos de capacidad en

aeropuertos con 10.000 embarques o más al año.

(b) Las empresas de transporte deberán, en colaboración con los aeropuertos que sirven, prestar ayuda al embarcar a personas con incapacidades usando elevadores mecánicos, rampas u otros aparatos adecuados que no requieran que los empleados levanten o carguen a los pasajeros al subir escaleras.

(c) (1) Cada empresa de transporte negociará de buena fe con el operador del aeropuerto, en cada aeropuerto con respecto a la adquisición y el uso de los dispositivos de ayuda para embarcarse. La(s) empresa(s) de transporte y el operador del aeropuerto deberán, a más tardar el 2 de septiembre de 1997, firmar un acuerdo por escrito que asigne la responsabilidad de cumplir con los requisitos de ayuda al embarcarse, de esta sección entre las partes. El acuerdo deberá estar a disposición de los representantes del Departamento de Transporte, a solicitud.

(2) El acuerdo dispondrá que todas las medidas necesarias para asegurar que el embarque accesible para los pasajeros con incapacidades se completen tan pronto como sea practicable, pero a más tardar el 2 de diciembre de 1998 en los aeropuertos centrales de servicio comercial grandes y medianos (aquellos con 1.200.000 o más embarques anuales); el 2 de diciembre de 1999 para aeropuertos centrales de servicio comercial pequeño (aquellos que tienen entre 250.000 y 1.199.999 embarques anuales); el 4 de diciembre del 2000 para los aeropuertos principales de servicio comercial que no son aeropuertos centrales (aquellos que tienen entre 10.000 y 249.999 embarques anuales). Todas las empresas de transporte y operadores de aeropuertos participantes son conjuntamente responsables de la implementación oportuna y completa del acuerdo.

(3) Según el acuerdo, las empresas de transporte pueden exigir que los pasajeros que deseen recibir ayuda al embarcarse y que requieren el uso de un dispositivo elevador para un vuelo que usa una aeronave de 19 a 30 asientos, se chequeen para el vuelo una hora antes de la hora de salida programada para el vuelo. Si el pasajero se chequea después de este tiempo, la empresa de transporte de todas maneras deberá prestar la ayuda al embarcarse con dispositivo elevador si es que puede, haciendo un esfuerzo razonable, sin demorar el vuelo.

(4) No se requiere ayuda al embarcarse según el acuerdo, en las siguientes circunstancias:

(i) Acceso a una aeronave con una capacidad de menos de 19 o más de 30 asientos;

(ii) Acceso a aeronaves flotantes;

(iii) Acceso a los siguientes modelos de aeronaves con 19 asientos de capacidad: el Fairchild Metro, el Jetstream 31 y el Beech 1900 (modelos C y D);

(iv) Acceso a cualquier otro modelo de avión de 19 asientos que el Departamento de Transporte haya definido como inapropiado para ayuda al embarcarse con dispositivo elevador con base en un riesgo considerable de daño severo a la aeronave o la presencia

de barreras internas que no permiten que los pasajeros que usen una silla de embarque o de pasillo lleguen a un asiento en una fila que no es de salida.

(5) Cuando la prestación de ayuda al embarcarse no se requiera según el párrafo (c)(4) de esta sección o no se pueda prestar como lo requieren los párrafos (b) y (c) de esta sección por razones fuera del control de las partes del acuerdo (por ejemplo, por problemas mecánicos con un dispositivo elevador) se deberá prestar ayuda al embarcarse, por cualquier medio disponible al cual el pasajero acceda, salvo cargarlo con las propias manos según se define en la Sección 382.39 (a)(2) de esta parte.

(6) El acuerdo deberá asegurar que todos los aparatos elevadores y otros equipos de accesibilidad operen perfectamente.

(d) (1) La capacitación del personal de la empresa de transporte que requiere la Sección 382.61 deberá incluir, para aquellos miembros del personal que participen en la prestación de ayuda al embarcarse, capacitación a nivel de competencia en el uso de los equipos de ayuda para embarcarse que usa la empresa de transporte y en el procedimiento correcto de ayuda al embarcarse que protejan la seguridad y la dignidad de los pasajeros.

(2) Las empresas de transporte que no operan aeronaves con capacidad mayor de 19 asientos deberán asegurar que aquel personal que participe en la prestación de ayuda al embarcarse esté capacitado a nivel de competencia en el uso del equipo de ayuda al embarcarse utilizado por la empresa de transporte y en el procedimiento correcto de ayuda al embarcarse que protejan la seguridad y la dignidad de los pasajeros.

[Reforma 6, Título 61 de los Reglamentos Federales, 56423, 1º de noviembre de 1996]

### **Sección 382.40a Ayuda al embarcarse a aeronaves grandes.**

(a) Los párrafos (b) y (c) de esta sección se aplican a las empresas de transporte que realizan operaciones de transporte de pasajeros con aeronaves que tienen una capacidad de asientos para 31 o más pasajeros en aeropuertos con 10.000 o más embarques anuales, en cualquier situación donde los pasajeros no se embarquen mediante puentes de embarque de entrada nivelada o salas accesibles de preembarque para pasajeros.

(b) Las empresas de transporte deberán, en colaboración con los aeropuertos donde ofrecen sus servicios, prestar ayuda al embarcarse a las personas con incapacidad usando elevadores mecánicos, rampas u otros aparatos adecuados que no requieran que los empleados levanten o carguen a los pasajeros para subir por las escaleras.

(c) (1) Cada empresa de transporte que no ofrezca embarque de pasajeros por puentes de embarque de entrada o salas accesibles de preembarque para pasajeros deberá negociar de buena fe, con el operador del aeropuerto en cada aeropuerto con respecto a la adquisición y uso de los dispositivos de ayuda al embarcarse. La línea o empresas de transporte aéreo y el operador del aeropuerto deberán, a más tardar el 4 de marzo del 2002, firmar un acuerdo por escrito que asigne la responsabilidad de cumplir con los requisitos de ayuda

al embarcarse de esta sección entre las partes. El acuerdo deberá estar a disposición de los representantes del Departamento de Transporte, a solicitud.

(2) El acuerdo deberá disponer que se completen todas las medidas necesarias para asegurar el embarque accesible para los pasajeros con incapacidades tan pronto como sea practicable, pero a más tardar el 4 de diciembre del 2002. Todas las empresas de transporte y operadores de aeropuertos participantes son conjuntamente responsables de la implementación oportuna y completa del acuerdo.

(3) Según el acuerdo, las empresas de transporte pueden exigir que los pasajeros que deseen recibir ayuda al embarcarse y que requieren el uso de un dispositivo elevador para un vuelo se chequeen para el vuelo una hora antes de la hora de salida programada para el vuelo. Si el pasajero se chequea después de este tiempo, la empresa de transporte de todas maneras deberá prestar la ayuda al embarcarse con dispositivo elevador si es que puede, haciendo un esfuerzo razonable, sin demorar el vuelo.

(4) No se requiere ayuda de entrada nivelada para embarcarse según el acuerdo, con relación a aeronaves flotantes o con relación a cualquier avión de fuselaje ancho que el Departamento de Transporte haya definido como inapropiado para ayuda al embarcarse con dispositivo elevador, rampa u otro aparato con base en que no hay ningún dispositivo de ayuda al embarcarse en el mercado que se adapte a la aeronave sin un considerable riesgo de daño severo a la aeronave o lesión a los pasajeros o los empleados.

(5) Cuando la prestación de ayuda con entrada nivelada para embarcarse no se requiera según el párrafo (c)(4) de esta sección o no se pueda prestar como lo requieren los párrafos (b) y (c) de esta sección (por ejemplo, por problemas mecánicos con un dispositivo elevador) se deberá prestar ayuda al embarcarse, por cualquier medio disponible al cual el pasajero acceda, salvo cargarlo con las propias manos según se define en la Sección 382.39 (a)(2).

(6) El acuerdo deberá asegurar que todos los aparatos elevadores y otros equipos de accesibilidad se mantengan en las debidas condiciones de operación.

(d) La capacitación del personal de la empresa de transporte que requiere la Sección 382.61 deberá incluir, para aquellos miembros del personal que participen en la prestación de ayuda al embarcarse, capacitación a nivel de competencia en el uso de los equipos de ayuda para embarcarse que usa la empresa de transporte y en el procedimiento correcto de ayuda al embarcarse que protejan la seguridad y la dignidad de los pasajeros.

### **Sección 382.41 Almacenaje del equipo personal.**

(a) Todo el almacenaje de las sillas de ruedas y otros equipos de las personas admisibles con incapacidad cubiertos en esta Parte, en las cabinas de las aeronaves será de conformidad con el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 121.589 y 121.285(c), y el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 135.87, según sea de aplicación.

(b) Las empresas de transporte permitirán que las personas admisibles con incapacidad, que usen respiradores personales, traigan su equipo a bordo y lo usen, incluidas baterías no derramables que cumplan con los requisitos del Título 49 del Código de Reglamentos Federales, 173.159(d), y cualquier normativa de seguridad de la Administración de Aviación Federal aplicable.

(c) Las empresas de transporte permitirán que las personas admisibles con incapacidad, guarden bastones y otros dispositivos de ayuda a bordo de la aeronave cerca de sus asientos, de acuerdo con los requisitos de las normativas de seguridad de la Administración de Aviación Federal para artículos de mano.

(d) Al implementar su política sobre equipaje de mano, las empresas de transporte aéreo no deberán incluir dentro de un límite de artículos de mano, ninguno de los dispositivos de ayuda ingresados a la cabina por una persona con incapacidad.

(e) Las empresas de transporte proveerán almacenamiento a bordo de las sillas de ruedas de los pasajeros (incluidas sillas de ruedas plegables o desarmables a batería, con sujeción a lo dispuesto en el párrafo (g)(5) de esta sección) como equipaje de mano, según se detalla a continuación:

(1) Las empresas de transporte permitirán que se guarden las sillas de ruedas o piezas de las sillas de ruedas en los compartimientos superiores y debajo de los asientos, conforme a los requisitos de las normativas de seguridad de la Administración de Aviación Federal para artículos de mano.

(2) En una aeronave en la cual se ofrezca un clóset u otra área de almacenamiento en la cabina, aprobada para los artículos de mano de los pasajeros, de un tamaño que dé cabida a una silla de ruedas plegable o desarmable, la empresa de transporte designará un espacio prioritario de almacenamiento, como se describe más arriba, para por lo menos una silla de rueda plegable o desarmable en esa área. Una persona con incapacidad que acepte la oferta de la empresa de transporte aéreo de poder embarcarse al avión por adelantado, puede guardar su silla de ruedas en esta área, con prioridad sobre los artículos de mano traídos a bordo de la aeronave por otros pasajeros que embarquen en el mismo aeropuerto. Una persona con incapacidad que no hace uso de la oferta de la empresa de transporte de pre-embarcar puede usar el área para guardar su silla de rueda sujeto al orden de llegada, junto con todos los otros pasajeros que quieren guardar sus artículos de mano en el área.

(3) Si no hay un área aprobada de almacenamiento en la cabina disponible para una silla de ruedas plegable o desarmable, la silla de ruedas se guardará en el compartimiento de carga.

(f) Cuando no se pueda guardar una silla de ruedas plegable o desarmable en la cabina de pasajeros como equipaje de mano, las empresas de transporte facilitarán el chequeo y la devolución oportuna de las sillas de ruedas y de otros dispositivos de ayuda de los

pasajeros, lo más cerca posible a la puerta de la aeronave, para que los pasajeros puedan usar su propio equipo hasta donde sea factible, salvo cuando esta práctica sea incompatible con las normativas del Departamento de Transporte que rigen el transporte de materiales peligrosos.

(1) A solicitud del pasajero, la empresa de transporte puede devolver sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda al pasajero en el área de recolección de equipaje en vez de la puerta de la aeronave.

(2) Con el fin de lograr la devolución oportuna de las sillas de ruedas, las sillas de ruedas y otros dispositivos de ayuda de los pasajeros estarán entre los primeros artículos que se saquen del compartimiento de equipajes.

(3) Las sillas de ruedas y otros dispositivos de ayuda se guardarán en el compartimiento de equipaje con prioridad sobre otra carga y equipaje. Cuando esta prioridad resulte en que el equipaje del pasajero no se pueda llevar en el vuelo, la empresa de transporte hará lo posible para asegurar que el otro equipaje llegue al destino del pasajero dentro de un plazo de cuatro horas de la hora programada de llegada del vuelo.

(g) Cuando los factores de tamaño del compartimiento de equipaje y la aeronavegabilidad de la aeronave no lo prohíben, las empresas de transporte aceptarán la silla de ruedas a batería del pasajero, incluida la batería, como equipaje chequeado, de acuerdo con los requisitos del Título 49 del Código de Reglamentos Federales, 175.10(a)(19) y (20) y lo dispuesto en el párrafo (f) de esta sección.

(1) Las empresas de transporte pueden requerir que las personas admisibles con incapacidad que quieren que se transporte una silla de ruedas a batería en un vuelo (incluso en la cabina), se chequeen una hora antes de la hora programada de salida del vuelo. Si dicha persona se chequea después de este tiempo, la empresa de transporte llevará la silla de rueda de todas maneras, si es que puede hacerlo haciendo un esfuerzo razonable, sin demorar el vuelo.

(2) Si la batería en la silla de ruedas de la persona ha sido rotulada por el fabricante como no derramable, según lo dispuesto en el Título 49 del Código de Reglamentos Federales, 173.159(d)(2), o si se carga, se guarda se asegura y se descarga en posición vertical una silla de ruedas que funciona a batería, con batería derramable, la empresa de transporte no requerirá que la batería se quite y que se embale por separado. A pesar de este requisito, las empresas de transporte pueden quitar y empaquetar por separado cualquier batería que parezca estar dañada o que parezca tener una fuga.<sup>ii</sup>

(3) Cuando sea necesario separar la batería de la silla de ruedas, las empresas de transporte deberán, al ser solicitado, proporcionar el embalaje para la batería, que cumpla con los requisitos del Título 49 del Código de Reglamentos Federales, 175.10(a)(19) y (20) y embalar la batería. Las empresas de transporte pueden negarse a usar materiales de empaque o dispositivos que no sean aquellos que normalmente se usan con este fin.

(4) Las empresas de transporte no deberán vaciar las baterías.

(5) A solicitud de un pasajero, una empresa de transporte aéreo guardará una silla de ruedas plegable o desarmable que funciona a batería, en el área de almacenaje de la cabina para pasajeros, según lo dispuesto en el párrafo (e) de esta sección. Si la silla de rueda puede guardarse en la cabina sin quitarle la batería, la empresa de transporte no le quitará la batería. Si la silla de ruedas no se puede almacenar en la cabina sin quitarle la batería, la empresa de transporte le quitará la batería y la guardará en el compartimiento de equipaje según lo dispuesto en el párrafo (g)(3) de esta sección. En este caso, la empresa de transporte aéreo permitirá que la silla de ruedas, ya sin la batería, se guarde en la cabina.

(h) A las personas con incapacidad se les permitirá proporcionar instrucciones por escrito con respecto a cómo desarmar y cómo volver a armar sus sillas de ruedas.

### **Sección 382.43 Trato de los dispositivos de ayuda a movilizarse y de ayuda en general.**

(a) Cuando la empresa de transporte desarme las sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda para guardarlos, la empresa de transporte los armará de nuevo y se asegurará de la devolución sin demora a la persona con incapacidad. Las sillas de ruedas y otros dispositivos de ayuda se le devolverán al pasajero en la condición en que la empresa de transporte los recibió.

(b) Con relación al transporte nacional, los límites de responsabilidad para equipaje del Título 14 del Código de Reglamentos Federales, Parte 254, no se aplican a la responsabilidad por pérdida, daños o demora respecto a sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda. El criterio para calcular la indemnización por una silla de ruedas u otro dispositivo de ayuda perdido, dañado o destruido será el precio original de compra del aparato.

(c) Las empresas de transporte aéreo no podrán exigir que las personas admisibles con incapacidad, firmen renuncias a la responsabilidad por daños a sillas de ruedas o pérdida de las mismas o de otros dispositivos de ayuda.

### **Sección 382.45 Información para pasajeros.**

(a) Una empresa de transporte, al solicitárselo, deberá poner al alcance la siguiente información con relación a las instalaciones y servicios relacionados con la prestación de transporte aéreo a personas admisibles con incapacidad. Esta información deberá ser con relación al tipo de avión y, cuando sea posible, la aeronave específica programada para un vuelo en particular:

(1) La ubicación de los asientos, de haberlos, con apoyabrazos móviles y cualesquier asientos que la empresa de transporte, de acuerdo con esta parte, no pone al alcance de personas admisibles con incapacidad;

(2) Cualquier limitación sobre si la aeronave puede darle cabida a personas admisibles con incapacidad, incluidas limitaciones sobre la disponibilidad de ayuda para embarcarse a la aeronave, con relación a los puntos de salida y destino y cualesquiera escalas intermedias. La empresa de transporte proporcionará esta información a cualquier pasajero que manifieste que él o ella usa una silla de ruedas para embarcarse, aún si el pasajero no solicita la información explícitamente.

(3) Cualquier limitación sobre la disponibilidad de instalaciones de almacenamiento, en la cabina o en el espacio de carga, para los dispositivos de ayuda para movilizarse u otros equipos que normalmente usan las personas con incapacidad;

(4) Si la aeronave tiene baño accesible.

(b) Las siguientes disposiciones rigen la prestación de explicaciones individuales de seguridad a personas admisibles con incapacidad;

(1) Las explicaciones individuales de seguridad se llevarán a cabo para cualquier pasajero cuando así lo requiera el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 121.571 (a)(3) y (a)(4), o el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 135.117(b);

(2) El personal de la empresa de transporte puede ofrecer una explicación individual a cualquier otro pasajero;

(3) Las explicaciones individuales de seguridad para personas admisibles con incapacidad se llevarán a cabo de manera que no llame la atención y lo más discretamente posible;

(4) El personal de la empresa de transporte no podrá exigir que ninguna persona admisible con incapacidad demuestre que él o ella ha escuchado, leído o entendido la información presentada, salvo en la medida en la cual el personal de la empresa de transporte aéreo imponga dicho requisito a todos los pasajeros con relación a la explicación general sobre seguridad, y no deberá tomar ninguna medida adversa con relación a una persona admisible con incapacidad con base en que la persona no ha Aceptado@ la explicación.

(c) Cada empresa de transporte asegurará que las personas admisibles con incapacidad, incluidas aquellas con impedimentos visuales o auditivos, tengan acceso oportuno a la información que la empresa de transporte hace llegar a otros pasajeros en la terminal o en la aeronave (en la medida en que no interfiera con las responsabilidades de seguridad de los miembros de la tripulación, según se establece en las normativas de la Administración de Aviación Federal) incluida, sin limitación, información con respecto a la emisión de boletos, demoras en los vuelos, cambios en los horarios, conexiones, chequeo para vuelos, asignación de puertas de embarque y el chequeo y reclamo de equipaje, en el entendido de que las personas que no puedan obtener dicha información de los sistemas de audio o visuales utilizados por las empresas de transporte en los aeropuertos o en las aeronaves, solicitarán la información al personal de la empresa de transporte. Las

empresas de transporte también proporcionarán información sobre los cambios en las aeronaves que afectarán al viaje de las personas con incapacidad.

(d) Las empresas de transporte aéreo tendrán, en cada aeropuerto que usen, una copia de esta parte y la pondrán al alcance de las personas con incapacidad para su revisión, cuando éstas lo soliciten.

[Reforma 6, Título 61 de los Reglamentos Federales, 56423, 1º de noviembre de 1996]

### **Sección 382.47 Atención para personas con impedimentos auditivos.**

(a) Cada empresa de transporte aéreo que provea servicio aéreo programado o servicio fletado según la sección 401 de la Ley Federal de Aviación y que ponga a disposición del público el servicio de reservaciones e información por teléfono pondrá al alcance el servicio de aparatos de telecomunicaciones para sordos (TDD, por sus siglas en inglés) para permitir que las personas con impedimentos auditivos hagan reservaciones y obtengan información. El servicio de TDD estará disponible durante las mismas horas que el servicio telefónico para el público en general y el tiempo de respuesta de llamadas será equivalente. Los usuarios del servicio de TDD no estarán sujetos a cargos por llamada que excedan los que se le aplican a otros usuarios del servicio de información y reservaciones por teléfono.

(b) En las aeronaves en los cuales las explicaciones de seguridad se presenten a los pasajeros en pantallas de video, la empresa de transporte asegurará que la presentación en video sea accesible a las personas con impedimentos auditivos.

(1) A excepción de lo dispuesto en el párrafo (b) (2) de esta sección, la empresa de transporte aéreo implementará este requisito usando subtítulos o un espacio para un intérprete de lenguaje de señas como parte de la presentación de video.

(2) Una empresa de transporte aéreo puede usar una alternativa equivalente que no sea video para este requisito tan solo si no se puede colocar subtítulos o un espacio para un intérprete de lenguaje de señas en la presentación de video sin interferir con el mismo de tal forma en que se volviese ineficaz o que no sea lo suficientemente grande como para que se pueda leer.

(3) Las empresas de transporte implementarán los requisitos de esta sección sustituyendo los materiales de video con subtítulos por materiales de video sin subtítulos mientras los materiales sin subtítulos se reemplazan en el curso normal de operaciones de la empresa de transporte.

### **Sección 382.49 Inspecciones de seguridad de los pasajeros.**

(a) Las personas admisibles con incapacidad pasarán por una inspección de seguridad de la misma manera que los otros pasajeros y estarán sujetos a los mismos requisitos de seguridad que éstos. La posesión de una persona admisible con incapacidad de un

dispositivo de ayuda usado para viajar independientemente no someterá a la persona ni el dispositivo de ayuda sujetos a procedimientos especiales de inspección si la persona que usa la ayuda pasa por el sistema de seguridad sin activarlo, en el entendido de que este párrafo no prohibirá al personal de seguridad de examinar un dispositivo de ayuda para movilizarse o un dispositivo de ayuda que, con base en su propio juicio, pueda ocultar un arma u otro artículo prohibido. Los registros de seguridad de las personas admisibles con incapacidad cuyos dispositivos de ayuda activen el sistema de seguridad, se llevarán a cabo de la misma manera que para los otros pasajeros. Las inspecciones de seguridad privadas no serán requisito para las personas admisibles con incapacidad, en mayor medida que para otros pasajeros o por cualquier razón distinta.

(b) Salvo como se disponga en el párrafo (c) de esta sección, si una persona admisible con incapacidad solicita una inspección privada en forma oportuna, la empresa de transporte deberá prestarla a tiempo para que el pasajero se embarque.

(c) Si una empresa de transporte usa tecnología que puede llevar a cabo una inspección adecuada de un pasajero con incapacidad, sin necesidad de un registro físico de la persona, no es requisito que la empresa de transporte haga una inspección privada.

### **Sección 382.51 Enfermedades contagiosas.**

(a) Salvo como se disponga en el párrafo (b) de esta sección, una empresa de transporte no tomará ninguna de las siguientes medidas con relación a una persona que por lo demás es una persona admisible con incapacidad con base en que la persona tiene una enfermedad o infección contagiosa:

(1) Denegarle el transporte a la persona;

(2) Exigir que la persona proporcione un certificado médico; o

(3) Imponerle a la persona cualquier condición, restricción o requisito no impuesto a otros pasajeros.

(b)(1) La empresa de transporte puede tomar las medidas enumeradas en el párrafo (a) de esta sección con relación a una persona que tiene una enfermedad o infección contagiosa sólo si la enfermedad de la persona presenta una amenaza directa a la salud o seguridad de otros.

(2) Para fines de esta sección, una amenaza directa significa un riesgo considerable a la salud o seguridad de otros que no puede eliminarse mediante modificación de las políticas, prácticas o procedimientos, o mediante el uso de dispositivos o servicios de ayuda.

(3) Al establecer si una persona presenta una amenaza directa a la salud o seguridad de otros, una empresa de transporte debe llevar a cabo una evaluación individualizada, con base en una opinión razonable que esté basada en conocimientos médicos actuales o en

las mejores pruebas objetivas disponibles para determinar: la naturaleza, duración y gravedad del riesgo; que el daño posible a la salud y seguridad de otros efectivamente ocurrirá; y si las modificaciones razonables de las políticas, prácticas o procedimientos mitigarán el riesgo.

(4) Al tomar las medidas autorizadas según este párrafo, las empresas de transporte optarán por la alternativa que sea coherente con la seguridad y salud de otras personas, que desde el punto de vista del pasajero con la enfermedad contagiosa, sea la que menos restringe. Por ejemplo, la empresa de transporte no debe denegarle el transporte a una persona, si la entrega de un certificado médico o modificaciones razonables a las prácticas, políticas o procedimientos mitigarán el riesgo de contagio de la enfermedad a otros, en la medida que permita que la persona viaje.

(5) Si una medida autorizada según este párrafo resulta en la postergación del viaje de un pasajero, la empresa de transporte permitirá que el pasajero viaje en una fecha posterior (hasta 90 días a partir de la fecha de postergación del viaje) a la tarifa que se hubiera aplicado al viaje del pasajero programado originalmente, sin recargo, o a discreción del pasajero, le ofrecerá un reembolso por cualesquier vuelos que no ha utilizado, incluidos los vuelos de regreso.

(6) A solicitud del pasajero, la empresa de transporte le dará al pasajero una explicación por escrito sobre cualquier medida tomada según este párrafo, dentro de un plazo de 10 días de la solicitud.

(c) Si una persona admisible con incapacidad que tiene una enfermedad o infección contagiosa del tipo descrito en el párrafo (b) de esta sección, presenta un certificado médico a la empresa de transporte, según lo dispuesto en el Sección 382.53 (c)(2), la empresa de transporte ofrecerá transporte a la persona, salvo que no sea factible que la empresa de transporte implemente las condiciones establecidas en el certificado médico, según sea necesario para evitar el contagio de la enfermedad o de la infección a otras personas en el curso normal de un vuelo.

[Reforma 6, Título 61 de los Reglamentos Federales, 56423, 1º de noviembre. de 1996]

### **Sección 382.53 Certificados médicos.**

(a) Salvo como se disponga en esta sección, una empresa de transporte no exigirá que una persona, que por lo demás es una persona admisible con incapacidad tenga un certificado médico como condición de que se le transporte.

(b)(1) Una empresa de transporte puede requerir un certificado médico para una persona admisible con incapacidad

(i) Que viaja en una camilla o incubadora;

(ii) Que necesita oxígeno médico durante un vuelo, según lo dispuesto en el Título 14 del

Código de Reglamentos Federales, 121.574; o

(iii) Cuya condición médica es tal que existe una duda razonable de que la persona pueda completar el vuelo sin novedad, sin necesitar atención médica extraordinaria durante el vuelo.

(2) Para fines de este párrafo, un certificado médico es una declaración escrita del médico del pasajero, donde dice que el pasajero puede completar un vuelo sin novedad, sin necesitar atención médica extraordinaria durante el vuelo.

(c)(1) Si una persona admisible con incapacidad tiene una enfermedad o una infección contagiosa del tipo descrito en la Sección 382.51(b), una empresa de transporte puede pedir un certificado médico.

(2) Para fines de este párrafo, un certificado médico es una declaración escrita del médico del pasajero, donde dice que la enfermedad o la infección contagiosa no será, en las condiciones actuales en el caso particular del pasajero, contagiosa a otras personas durante el curso normal del vuelo. El certificado médico manifestará cualquier condición o precaución que habría que tomar para evitar el contagio de la enfermedad o infección a otras personas en el curso normal de un vuelo. Éste deberá estar fechado dentro de un plazo de diez días de la fecha del vuelo para el cual se presenta.

### **Sección 382.55 Disposiciones varias.**

(a) Las empresas de transporte permitirán perros y otros animales de servicio utilizados por personas con incapacidad para que acompañen a las personas en un vuelo.

(1) Las empresas de transporte aceptarán como prueba de que un animal es un animal de servicio, tarjetas de identificación, otra documentación escrita, la presencia de un arnés o marcas en un arnés, placas de identificación o garantías verbales creíbles del pasajero con incapacidad que usa el animal.

(2) Las empresas de transporte permitirán que un animal de servicio acompañe a una persona admisible con incapacidad en cualquier asiento en que la persona se siente, salvo que el animal obstruya un pasillo u otra área que deba mantenerse libre para facilitar una evacuación de emergencia.

(3) En el caso que se requiera que la empresa de transporte entregue información especial con respecto al transporte de animales fuera del territorio continental de los Estados Unidos de América o que se llegue a entregar la misma, la información se ofrecerá a todos los pasajeros que viajan con la empresa de transporte con animales fuera del territorio continental de los Estados Unidos de América, incluidos aquellos que viajan con animales de servicio.

(b) Las empresas de transporte no podrán exigir que las personas admisibles con incapacidad se sienten encima de frazadas.

(c) Las empresas de transporte no deberán restringir los movimientos de las personas con incapacidad en las terminales o exigir que se mantengan en un área de espera o en algún otro lugar para que se les dé transporte, para que reciban ayuda o con otros fines, o aparte de eso ordenar trato distinto para las personas con incapacidad, salvo como se permita o requiera en esta sección.

### **Sección 382.57 Prohibición de cargos por atención prestada**

Las empresas de transporte aéreo no impondrán cargos por ofrecer instalaciones, equipos o servicios que son requeridos por esta parte, que se presten a las personas admisibles con incapacidad.

### **Sección 382.59 [Reservado]**

## **SUBPARTE D, DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS**

### **Sección 382.61 Capacitación.**

(a) Cada empresa de transporte que opere aeronaves con más de 19 asientos para pasajeros ofrecerá capacitación que cumpla con los requisitos de este párrafo, para todo el personal que tenga trato con el público que viaja, de acuerdo con las responsabilidades de cada empleado.

(1) La empresa de transporte asegurará la capacitación de competencia con relación a:

(i) Los requisitos de esta parte y de otras normativas del DOT y de la FAA que afectan a la prestación de transporte aéreo a personas con incapacidad; y

(ii) Los procedimientos de la empresa de transporte, en coherencia con esta sección, con respecto a la prestación de transporte aéreo a personas con incapacidad, incluida la operación correcta y segura de cualquier equipo que se use para atender a los pasajeros con incapacidad.

(2) La empresa de transporte también capacitará a dichos empleados con relación a la concienciación y las respuestas adecuadas a personas con incapacidad, incluidas personas con incapacidades físicas, de los sentidos, mentales y emocionales, incluso cómo distinguir entre las habilidades distintas de las personas con incapacidad.

(3) La empresa de transporte consultará con las organizaciones que representan a las personas con incapacidad, al desarrollar su programa de capacitación y las políticas y procedimientos con respecto a cuáles miembros del personal se capacitarán.

(4) La empresa de transporte asegurará que el personal que se requiere sea capacitado, complete la capacitación para las siguientes fechas:

(i) Para miembros de la tripulación sujetos a capacitación requerida según el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, Parte 121 o 135, que están trabajando en la fecha en que el programa de la empresa de transporte se crea en virtud de la Sección 382.63, como parte de su próxima capacitación periódica programada;

(ii) Para otros miembros del personal empleados en la fecha en que el programa de la empresa de transporte se crea de acuerdo con la Sección 382.63, dentro de un plazo de 180 días a partir de esa fecha;

(iii) Para miembros de la tripulación sujetos a los requisitos de capacitación según el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, parte 121 o 135, cuyo empleo en cualquier puesto dado empieza después de la fecha en que se crea el programa de la empresa de transporte de acuerdo con la Sección 382.63, antes de que éstos asuman sus funciones; y

(iv) Para otros miembros del personal cuyo trabajo en cualquier puesto dado empiece después de la fecha en que se crea el programa de la empresa de transporte, de conformidad con la Sección 382.63, dentro de un plazo de 60 días de la fecha en que asumen sus funciones.

(5) Cada empresa de transporte asegurará que todo el personal que tiene que recibir capacitación reciba cursos de actualización sobre la materia cubierta por esta sección, según corresponda a las funciones de cada empleado y según sea necesario para mantener el nivel de competencia.

(6) Cada empresa de transporte proveerá, o exigirá que sus contratistas provea, capacitación a los empleados de los contratistas sobre los viajes de personas con incapacidad. Esta capacitación sólo se requiere para aquellos empleados de los contratistas que tienen trato directo con el público que viaja en los aeropuertos y se adecuará a las funciones de los empleados. La capacitación para los empleados de los contratistas cumplirá con los requisitos de los párrafos (a)(1) al (a)(5) de esta sección.

(7) Los empleados actuales de cada empresa de transporte designados como Funcionarios de Resolución de Quejas, para fines de la Sección 382.65 de esta parte, recibirán capacitación sobre los requisitos de esta parte y sobre las funciones de un Funcionario de Resolución de Quejas, dentro de un plazo de 60 días a partir de la fecha de vigencia de esta parte (a saber, el 4 de junio de 1990). Los empleados posteriormente designados como funcionarios de resolución de quejas recibirán esta capacitación antes de asumir sus funciones, de acuerdo con la Sección 382.65. Todos los empleados que realicen la función de funcionario de resolución de quejas recibirán capacitación de actualización anual con relación a sus responsabilidades y a las disposiciones de esta normativa.

(b) Cada empresa de transporte que sólo opere con aeronaves de 19 asientos para pasajeros o menos, capacitará a los miembros de la tripulación de vuelo y el personal pertinente, para asegurar que estén familiarizados con los asuntos enumerados en los párrafos (a)(1) y (a)(2) de esta sección y cumplan con los requisitos de esta parte.

### **Sección 382.63 Programas de las empresas de transporte aéreo.**

(a)(1) Cada empresa de transporte que opere aeronaves con más de 19 asientos para pasajeros establecerá e implementará, dentro un plazo de 180 días a partir de la fecha de vigencia de esta parte (a saber, el 2 de octubre de 1990), un programa escrito para llevar a cabo los requisitos de esta parte.

(2) Las empresas de transporte no están exoneradas del cumplimiento de las disposiciones de esta parte durante los 180 días antes de que se requiera la creación de los programas de empresas de transporte.

(b) El programa incluirá los siguientes elementos:

(1) El programa de capacitación para el personal de las empresas de transporte, acatando la Sección 382.61;

(2) Las políticas y los procedimientos de la empresa de transporte para la atención de pasajeros con incapacidad de acuerdo con los requisitos de esta parte.

(c)(1) Las principales empresas de transporte y las nacionales (según la definición que se encuentra en la publicación *Estadísticas de Tránsito de las Empresas de Transporte* del DOT) y cada empresa de transporte estadounidense que comparta el código que designa a una empresa de transporte principal o nacional (según la definición en el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 399.88) deberá presentar su programa al Departamento para revisión, dentro de un plazo de 180 días a partir de la fecha de vigencia de esta parte (a saber, el 2 de octubre de 1990).

(2) El Departamento revisará el programa de cada empresa de transporte, que la empresa de transporte implementará sin más intervención de parte del DOT al momento que se presente al Departamento.

(3) Si el Departamento establece que cualquier parte del plan de una empresa de transporte debe ser reformado o que se le deben añadir o eliminar disposiciones, para que la empresa de transporte cumpla con esta parte, el DOT le indicará a la empresa de transporte para que haga los cambios necesarios. La empresa de transporte incorporará estos cambios a su programa y los implementará.

(d) Otras empresas de transporte mantendrán sus programas en sus archivos y las pondrán a disposición del Departamento para su revisión, a solicitud del mismo. Si, luego de dicha revisión, el Departamento establece que alguna parte del plan de una empresa de transporte debe reformarse o que se le debe añadir o eliminar disposiciones para que la empresa de transporte cumpla con esta parte, el Departamento de Transporte le indicará a la empresa de transporte para que haga los cambios necesarios. La empresa de transporte incorporará estos cambios a su programa y los implementará.

### **Sección 382.65 Procedimientos para el cumplimiento.**

(a) Cada empresa de transporte que ofrece servicio programado establecerá e implementará un mecanismo de resolución de quejas, incluso la designación de uno o más funcionarios de resolución de quejas (CRO, por sus siglas en inglés), disponibles en cada aeropuerto donde la empresa de transporte ofrece sus servicios.

(1) La empresa de transporte pondrá al alcance de cualquier persona que se queje de supuestas violaciones de esta parte, al CRO, en todo momento en que la empresa de transporte esté operando en el aeropuerto.

(2) La empresa de transporte puede poner al CRO a disposición telefónicamente, sin costo alguno al pasajero, si es que el CRO no se encuentra presente, en persona, en el aeropuerto al momento de la queja. Si se usa un enlace telefónico con el CRO, se dispondrá del servicio de aparatos de TDD, para que las personas con impedimentos auditivos puedan comunicarse fácilmente con el CRO.

(3) Cada CRO estará familiarizado a fondo con los requisitos de esta parte y con los procedimientos de la empresa de transporte relativos a los pasajeros con incapacidad.

(4) Cada CRO tendrá la autoridad para resolver las quejas a nombre de la empresa de transporte.

(5) Cuando se presente una queja ante el CRO, el CRO deberá tomar medidas para resolver el problema rápidamente, según se detalla a continuación:

(i) Si la queja se hace ante el CRO antes de que la medida o la medida propuesta por el personal de la empresa de transporte haya resultado en una violación de lo dispuesto en esta parte, el CRO deberá tomar medidas o indicarle a otro miembro del personal de la empresa de transporte para que tome medidas, según sean necesarias, para asegurar el cumplimiento de esta parte, en el entendido de que no se requiera que el CRO reciba autoridad para dar una contraorden a una decisión basada en la seguridad, tomada por el piloto a cargo de una aeronave.

(ii) Si una supuesta violación de una disposición de esta parte ya ha ocurrido y el CRO concuerda en que ha ocurrido una violación, el CRO deberá darle a la parte reclamante, un informe escrito donde se presenta un resumen de los hechos y los pasos a tomar, si los hubiere, que propone la empresa de transporte, en respuesta a la violación.

(iii) Si el CRO establece que la medida de la empresa de transporte no viola una disposición de esta parte, el CRO le dará un informe escrito a la parte reclamante, incluido un resumen de los hechos y de las razones, bajo esta parte, de la decisión.

(iv) Las declaraciones que se deben proveer conforme al párrafo (a)(5) de esta sección le informarán a la parte que presenta la queja de su derecho de continuar con las medidas de ejecución del DOT de conformidad con esta sección. Esta declaración se entregará en

persona a la parte que presenta la queja, de ser posible, en el aeropuerto. De lo contrario, se le enviará a la persona reclamante dentro de un plazo de 10 días calendario a partir de la queja.

(b) Cada empresa de transporte establecerá un procedimiento para la resolución de quejas escritas de supuestas violaciones de las disposiciones de esta parte.

(1) Una empresa de transporte no tiene la obligación de responder a un reclamo que lleve un matasellos fechado más de 45 días después de la fecha de la supuesta violación.

(2) Un reclamo por escrito manifestará si la parte reclamante se ha comunicado con un CRO sobre el asunto, el nombre del CRO y la fecha de la comunicación, si se cuenta con ella, e incluirá cualquier respuesta por escrito que se haya recibido del CRO.

(3) La empresa de transporte emitirá una respuesta escrita de resolución de un reclamo por escrito sobre una supuesta violación de una disposición de esta parte dentro del plazo de 30 días de haberla recibido.

(i) Si la empresa de transporte concuerda en que ha ocurrido una violación, la empresa de transporte ofrecerá un informe escrito a la parte reclamante, presentando un resumen de los hechos y las medidas, si las hubiere, la empresa de transporte propone se tomen en respuesta a la violación.

(ii) Si la empresa de transporte niega que haya ocurrido una violación, la respuesta incluirá un resumen de los hechos y las razones de la empresa de transporte, de acuerdo con esta sección, para la decisión.

(iii) Las declaraciones que se deben proveer conforme al párrafo (b)(3) de esta sección le informarán a la parte que presenta la queja de su derecho de continuar con las medidas de ejecución del DOT de conformidad con esta sección.

(c) Cualquier persona que considere que una empresa de transporte ha violado cualquiera de las disposiciones de esta parte puede comunicarse con la siguiente oficina de la División del Departamento de Protección al Consumidor de Aviación del Departamento de Transporte para que se le asista: Department of Transportation, Aviation Consumer Protection Division, 400 7<sup>th</sup> Street, SW., Washington DC 20590, (202) 366-2220.

(d) Cualquier persona que considere que una empresa de transporte aéreo ha violado alguna de las disposiciones de esta parte, puede presentar una queja formal de conformidad con los procedimientos aplicables del Título 14 del Código de Reglamentos Federales, Parte 302.

---

<sup>i</sup> El Aerospatale/Aeritalia ATR-72 y el Aerospace Advance Turboprop (ATP) británico, en configuraciones que tengan entre 60 y 70 asientos para pasajeros, están exentos de este requisito. Véase el Título 57 de los Reglamentos Federales, 12872, 14 de abril de 1992.

---

<sup>ii</sup> Nota editorial; Como se ha mencionado en los comentarios de preámbulo de esta disposición (Título 63 de los Reglamentos Federales, 10534), las empresas de transporte pueden negarse a transportar la batería si es que la posibilidad de riesgo a la seguridad es lo suficientemente seria.